

GOGOBETXE INKESTEN EMAITZAK 2023

DATU OROKORRAK:

Asebetetze inkesta hauekin, 2022ko udal zerbitzu eskaintzaren iritzi zein balioztapena jaso nahi izan dira. Udaleko arreta bide guztietan burutu da eta parte hartzea honakoa izan da:

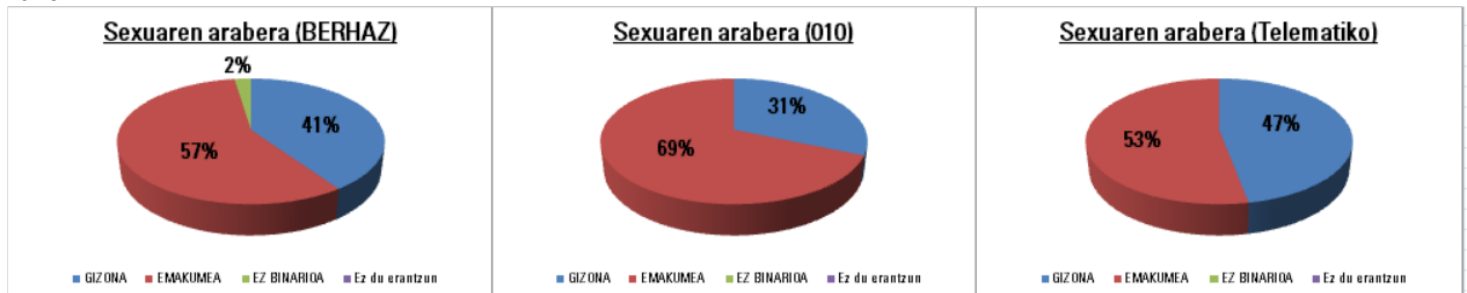
- Arreta zuzena: 126 (202-2021ean)
- Arreta telefonikoa: 51 (43-2021ean)
- Arreta telematikoa: 17 (15-2021ean)

Guztira: 194 erabiltzaile

Inkestak, 2022ko Abenduaren 1etik 2023ko Otsailaren 28ra arte egin izan dira.

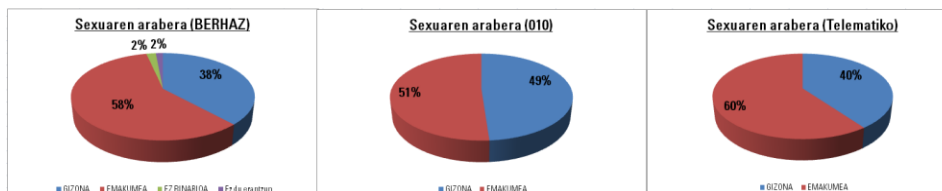
1.- Sexua:

2023



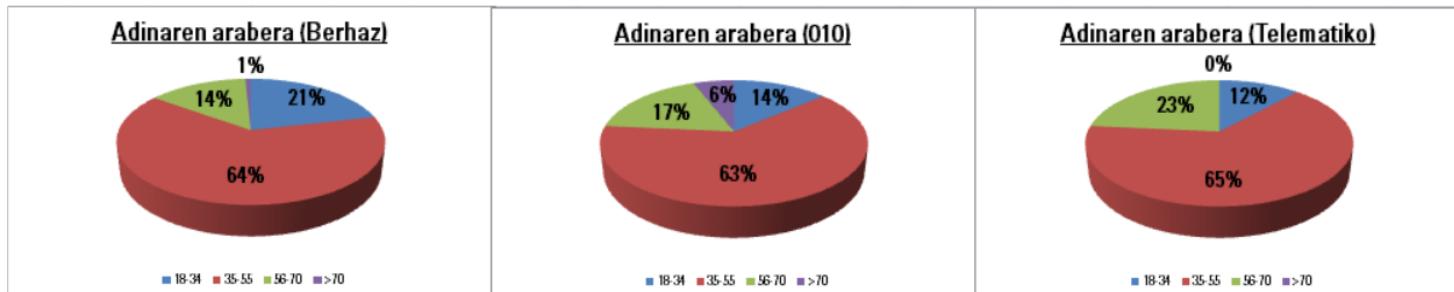
Emakumea da nagusi Udaleko arreta bide guztietan.

2022



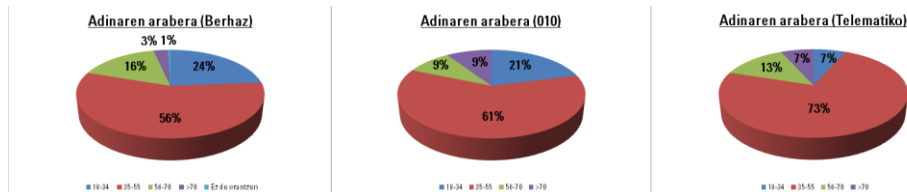
2.- Adina

2023



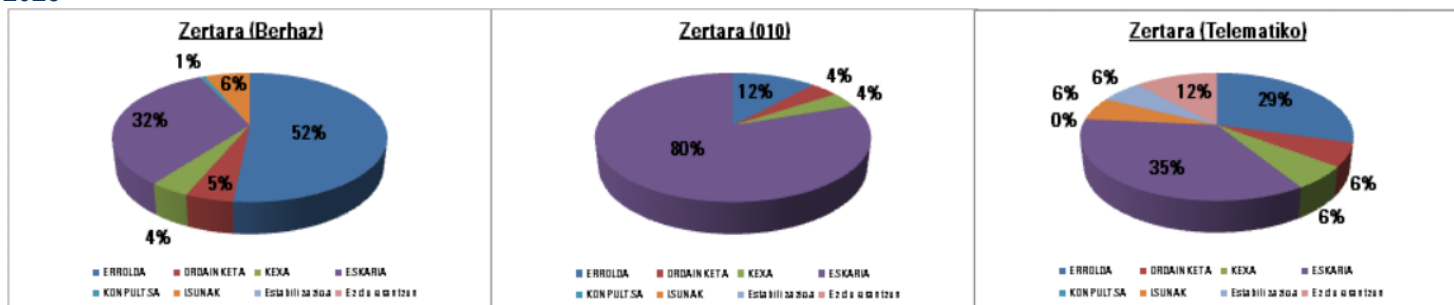
Udalaren arreta zerbitzuetan **35-55 urteko adin tartea da nagusi** hiru arreta bideetan.

2022



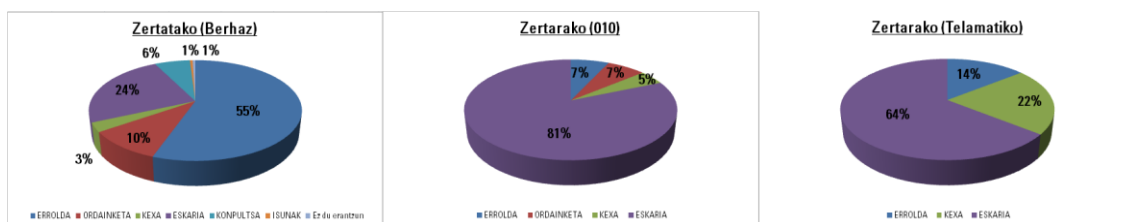
3.- Tramite mota:

2023



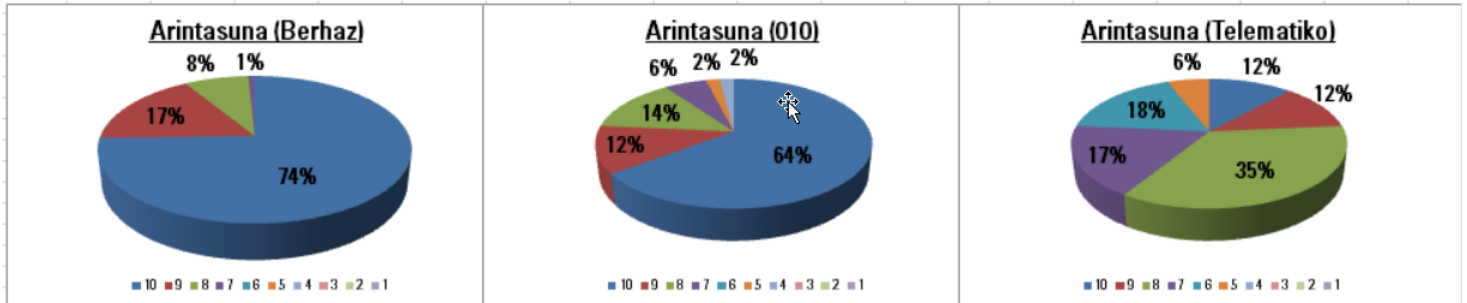
Arreta telematikoa gero eta gauza gehiago eta anitzagoak egiteko erabiltzen hasi da herritarra, gorakada handia erroldetan.

2022

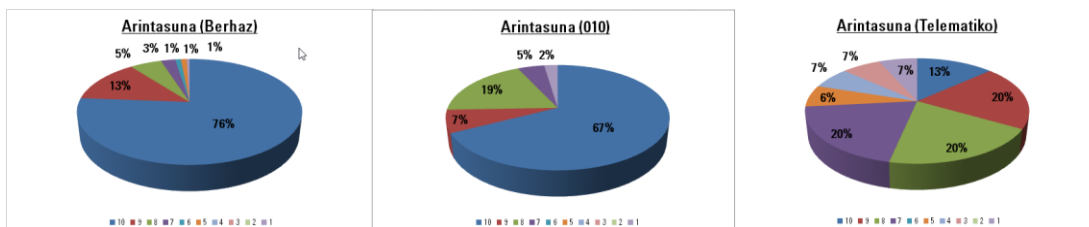


4.- Arintasuna:

2023



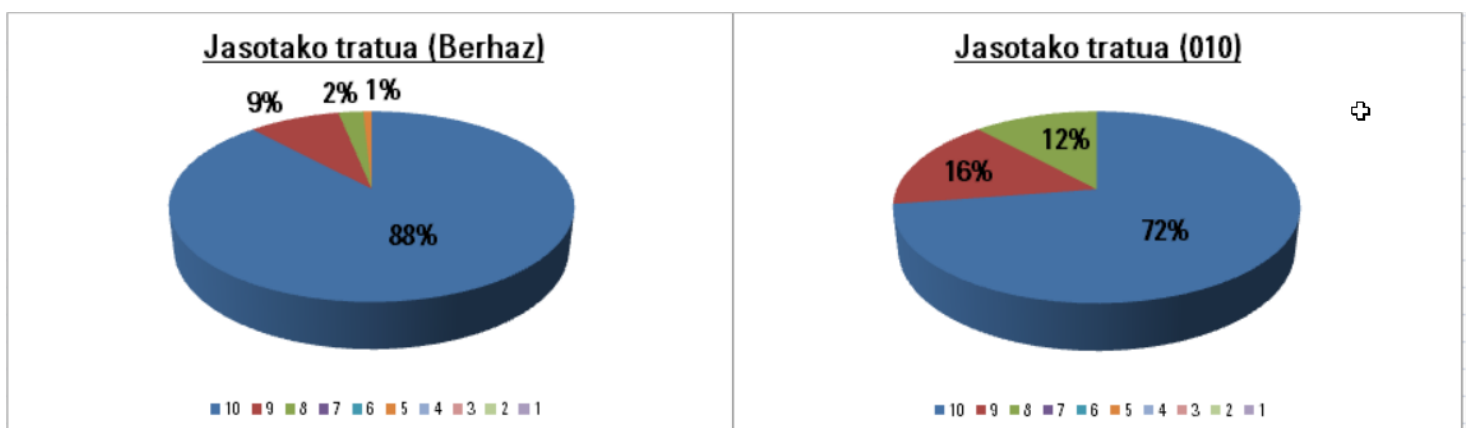
2022



5.- Jasotako tratua:

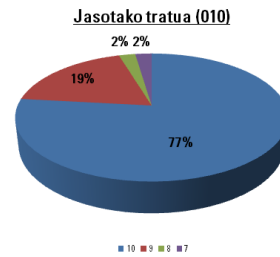
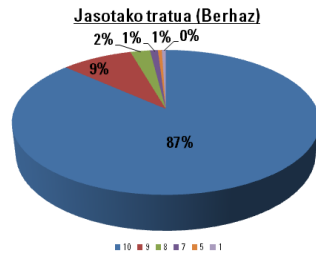
Gehiengo zabalak tratua bikaina dela irizten dute, %97ak 9 eta 10 bateko balorazioarekin arreta zuzenean eta 88ak 010eko kasuan

2023



2022

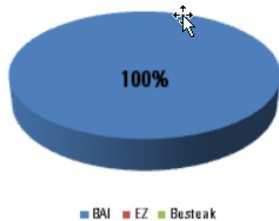
BUZK Bermeoko udalaren Zerbitzu Karta



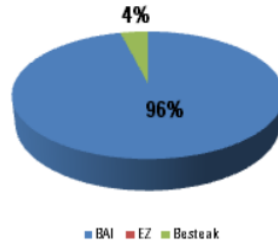
6.- Zerbitzua gomendatu:

2023

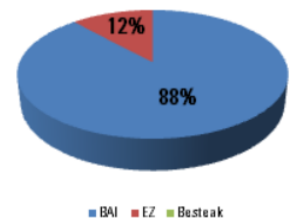
Gomendatuko lukete (Berhaz)



Gomendatuko lukete (010)



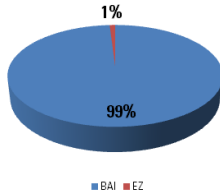
Gomendatuko lukete (Telematiko)



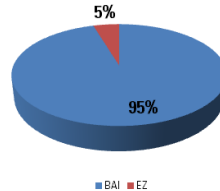
Gorakada hiru arreta bideetan aurreko urtearekiko

2022

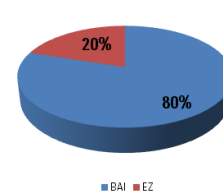
Gomendatuko lukete (Berhaz b)



Gomendatuko lukete (010)



Gomendatuko lukete (Telematiko)



7.- Balorazio Orokorra:

2023

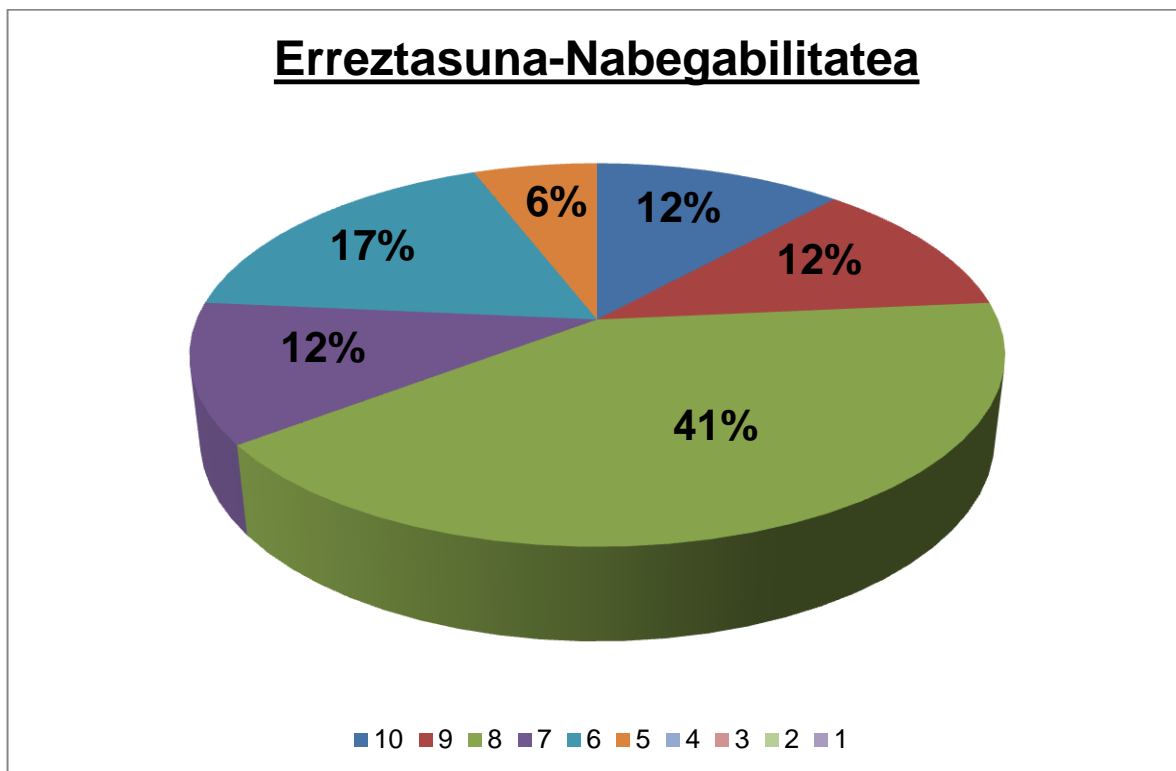
Berhaz	A.ZUZENA	010	TELEMATIKOA
Batasbesteko	9,73	9,29	7,36

2022

Berhaz	A.ZUZENA	010	TELEMATIKOA
Batezbestekoa	9,73	9,07	7,35

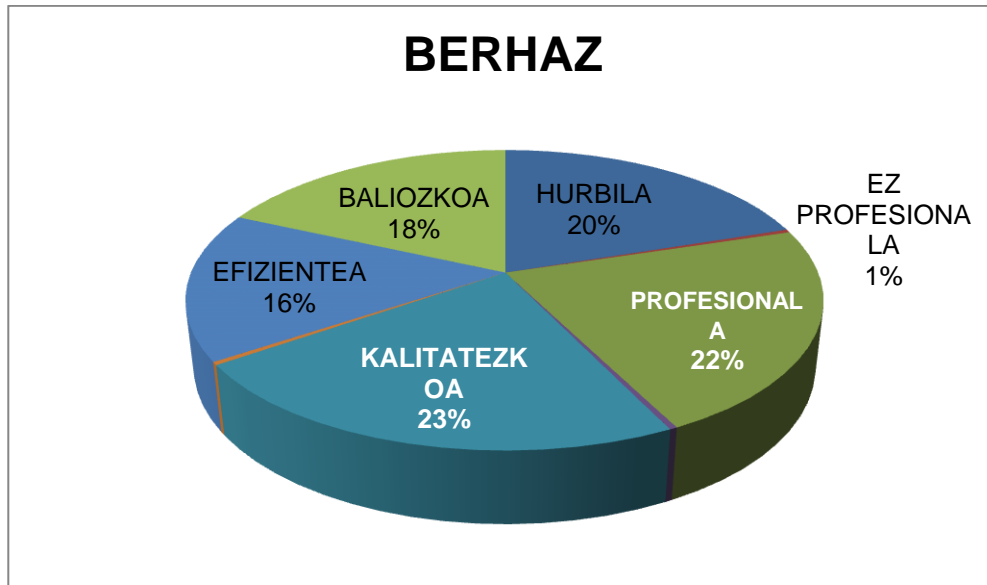
*Arreta telematikoaren nabigatzeko erraztasuna

2023

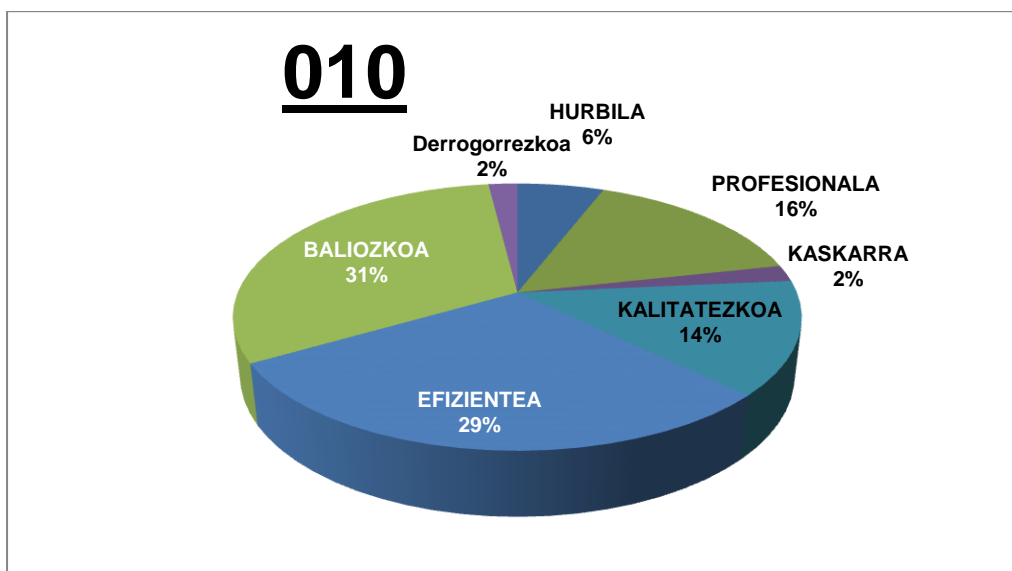


8.-* HITZ BATEKO DEFINIZIOA:

Berhaz: Arreta zuzena

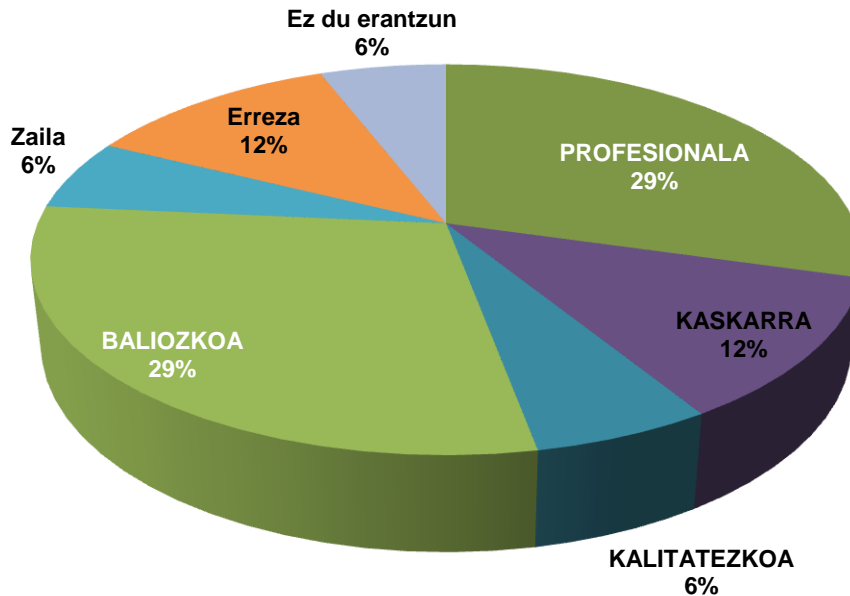


Berhaz: 010



Berhaz: Arreta telematikoa

Zerbitzuaren definizioa (Telematiko)



9.-IRADOKIZUN, ERITZI ETA HOBETZEKO AUKERAK

BERHAZ

Errolda segituan ematen dute, baina beste arazo batzuk, urte bat itzaroten nago emaitzari, udaletxeak txarto eginda.

Muy profesionales

Intimididad

Que pregunten a los técnicos la opinión que tiene el pueblo de ellos

Teknikari eta politikarieri buruzko inkestak egiteko aukerak

Lekua-oso espazio gutxi

Teknologia klaseak eskaini langileei edo ordenagailuen teknologia hobetu

Itxaron gela handiagoa

Que se pudiera empadronar el coche

010

UDALETXERA EZIN JOAN ETA DERRIGORREZKOA DA

*010 kostua du orduan danari ezin zaio gomentatu ditzeko

Hurbileko zerbitzua be bada

QUE CONTINUE EL SERVICIO

hurbila eta Profesionala ere

ZERBITZU arina

Beharrezkoa dala eta ez kentzeko

ARRETA ZERBITZUETAKO INKESTEN EMAITZETATIK ERATORRITAKO EKINTZA PLANA 2024

HOBETZEKO AUKERAK	HOBEKUNTZA EKINTZA	ARDURADUNA	KRONOGRAMA 2024																									
			URT	OTS	MA	A	MA	Y	E	K	U	Z	A	B	I	R	A	U	R	I	A	Z	A	A	B	E		
EMAITZEN ARABERA HOBETZEKO AUKERAK																												
Jasotako tratua 010 %77AK 10 EMATEN ZION 2022AN 2023AN %74RA JAITSI DA	010 zerbitzua eskaintzen duten langileekin bilera bat egin, zerbitzua eskaintzeko modua aztertu, bateratu eta prozeduraren arabera den zehazteko, ekarpen berriak sartu eta eraginkortasunean irabazteko	ANT TEKNIKARIA																										
Arreta telematikoaren nabigatzeko erraztasuna: Gehiengo zabalak 7tik gora eman arren, %23a 5-6 bitartean dago	Egoitza elektronikoaren hausnarketa sakona, gaiak beste era batera aurkeztu eta intuitiboa izateko ekintzak zehaztu	ANT TEKNIKARIA																										
HERRITARREN ESKARIAK AINTZAT HARTUZ HOBETZEKO AUKERAK																												
Ber haz bulegoaren kokapen desegokia, espazio falta, intimitate falta Inkesta zabalago bat egiteko beharrezana, arreta zerbitzuaz gain, teknikari, politikarien inguruan	Bulego integral baten aukerak aztertu, gune egokia aurkitu, intimitatea zaindu, tramitazio elektronikorako baliabideak eskeini eta tramitazio administratibo guztia modu eta gune berean eskaintzeko	ANT TEKNIKARIA																										
010eko telefonoa bermatu Udalak adierazitako ordutegian	Herritarren inkesta zabal eta orokorra prestatu eta exekutatu 010 zerbitzua eskaintzen duten langileekin egingo den bileran, gabeziak aztertu, aukerak handitu eta ordutegi zabalagoa duten udal zerbitzu desberdinekin uztartzeko aukerak landu	ANT TEKNIKARIA + GOB TALDEA + ENPRESA																										
Egoitza elektronikoan tramite gehiago eta modu errezagoan eskeini	Egoitza elektronikoaren hausnarketa sakona, gaiak beste era batera aurkeztu eta intuitiboa izateko ekintzak zehaztu	ANT TEKNIKARIA + KIROL + BEHARGINTZA + GOS...																										
Egoitza elektronikoaren hausnarketa sakona, gaiak beste era batera aurkeztu eta intuitiboa izateko ekintzak zehaztu	Egoitza elektronikoaren hausnarketa sakona, gaiak beste era batera aurkeztu eta intuitiboa izateko ekintzak zehaztu eta honen hedapena egin	ANT TEKNIKARIA																										
Egoitza tributararioaren hedapena egin	Egoitza tributararioaren hedapena egin	ANT TEKNIKARIA																										